RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2016

IVAC
Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

Ce document est réalisé par la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), en collaboration avec la Direction des communications et des relations publiques.

Prépresse et impression :
Arts graphiques et impressions
Direction des ressources matérielles – CNESST

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2017

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2017

ISBN 978-2-550-78766-2 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-78767-9 (PDF)
ISSN 1913-2956

Imprimé sur du papier recyclé :
Couverture : 30 %
Pages intérieures : 30 %

Juillet 2017
ivac.qc.ca

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ **2016**

Monsieur Jacques Chagnon

Président de l'Assemblée
nationale du Québec

Monsieur le Président,

Nous avons l'honneur de vous remettre le *Rapport annuel d'activité* de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme pour l'année 2016.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de notre haute considération.

La ministre de la Justice
et Procureure générale,

Stéphanie Vallée

Madame Stéphanie Vallée

Ministre de la Justice et
Procureure générale

Gouvernement du Québec

Madame la Ministre,

Je vous présente le *Rapport annuel d'activité* de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels concernant l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme pour l'année 2016.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente du conseil d'administration
et chef de la direction,

Manuelle Oudar

Table des matières

Partie 1 **Mot de la directrice** 6

Partie 2 **Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et des sauveteurs** 7
Mission 7
Mandat 8

Partie 3 **Faits saillants de l'année 2016** 9
Le suivi des recommandations du rapport du Protecteur du citoyen 9
2016, une démarche d'optimisation qui se poursuit 10
Le transfert au MSSS du paiement des frais d'assistance médicale qui concernent les établissements du réseau public et la RAMQ 11

Partie 4 **Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels** 12
Actes criminels 12
Portrait de la clientèle 17

Partie 5 **Loi visant à favoriser le civisme** 20

Partie 6 **Coûts du régime : prestations et frais d'administration** 22
Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels 22
Loi visant à favoriser le civisme 26

Partie 7 **Performance organisationnelle** 27
Accueil et renseignements 27
Admissibilité des réclamations 28
Intervention 30
Bureau médical 31
Bureau de la révision administrative 31
Recours au Tribunal administratif du Québec 33
Portrait des effectifs 34

Partie 8 **Participation au réseau d'aide aux personnes victimes** 35

Partie 9 **Satisfaction de la clientèle** 36

Liste des tableaux

Partie 4 **Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels**

Tableau 1 Répartition des actes criminels selon le sexe de la personne victime 13
Tableau 2 Lieu de survenance des actes criminels 15
Tableau 3 Décisions rendues de 2012 à 2016 15
Tableau 4 Motifs de refus d'une demande de prestations 16
Tableau 5 Demandes de prestations reçues en 2016 selon la région de résidence de la personne victime 19

Partie 5 **Loi visant à favoriser le civisme**

Tableau 6 Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur 20
Tableau 7 Décisions rendues de 2012 à 2016 20
Tableau 8 Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur 21

Partie 6 **Coûts du régime : prestations et frais d'administration**

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Tableau 9 Prestations versées et frais d'administration 22
Tableau 10 Nombre de décès 24
Tableau 11 Évolution de l'aide aux proches depuis 2007 25

Loi visant à favoriser le civisme

Tableau 12 Prestations versées et frais d'administration 26

Partie 7 **Performance organisationnelle**

Tableau 13 Catégories de fin de traitement d'une révision ou d'une reconsidération 32

Liste des graphiques

Partie 4 **Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels**

Graphique 1 Demandes selon la problématique 14
Graphique 2 Demandes selon la nature du lien entre la personne victime et le contrevenant 14
Graphique 3 Groupes d'âge des personnes victimes 17
Graphique 4 Demandes acceptées selon le sexe des personnes victimes 18

Partie 6 **Coûts du régime : prestations et frais d'administration**

Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

Graphique 5 Progression des frais de réadaptation 23
Graphique 6 Nombre de bénéficiaires avec incapacité totale temporaire 23

Partie 7 **Performance organisationnelle**

Graphique 7 Croissance des prestations reçues et des demandes étudiées 28
Graphique 8 Révisions et reconsidérations administratives 31
Graphique 9 Issue des litiges et décisions rendues par le TAQ en 2016 33

1

MOT DE LA DIRECTRICE

Je suis fière de présenter le rapport annuel d'activité 2016 de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), à l'issue de ma première année à titre de directrice.

L'année 2016, remplie de défis, a été marquée par plusieurs changements et projets pilotes lancés dès ses premiers mois. Tout au long de l'année, plusieurs initiatives ont été mises en place, toutes destinées à favoriser une prise de décisions juste et équitable, avec professionnalisme et dans le respect des lois. La conception d'un plan d'action donnant suite au rapport du Protecteur du citoyen a clôturé l'année, avec la présentation des engagements de la direction pour atteindre ses objectifs de qualité de service.

Le présent rapport d'activité témoigne de ces changements. Je tiens à souligner la volonté de collaboration de toute l'équipe. Invitée à se remettre en question dans la mise en œuvre de son mandat, elle a toujours affiché une ouverture pour rester à l'écoute des attentes des clients. Je voudrais remercier l'ensemble du personnel pour le travail extraordinaire, l'énergie et l'empathie qu'il met au service des personnes victimes d'actes criminels et des sauveteurs.

Mes remerciements vont également aux partenaires de la Direction de l'IVAC et aux différents collaborateurs. Ils contribuent à notre mission d'apporter un soutien aux personnes victimes d'actes criminels et de les accompagner dans leur rétablissement.

Je suis persuadée que 2017 sera une année d'accomplissement où la Direction de l'IVAC atteindra ses cibles de qualité de service pour assurer le bien-être des personnes victimes d'actes criminels et de leurs proches, ainsi que des sauveteurs.

La directrice de l'IVAC,
Odette Guertin

2

INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS (IVAC) ET DES SAUVETEURS

> **La Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (LIVAC) existe depuis le 1er mars 1972. Par la promulgation de cette loi, l'État québécois reconnaissait les problèmes sociaux occasionnés par la criminalité et, ainsi, prenait fait et cause pour les personnes victimes d'actes criminels.**

Dès lors, les personnes ayant subi une lésion physique ou psychique à la suite d'un acte criminel ont pu bénéficier des mesures prévues par cette loi. En 1972, lors de son adoption, 148 personnes ont été indemnisées. En 2016, c'est 7 721 demandes qui ont été reçues, et 5 172 d'entre elles ont été acceptées au cours de l'année.

Depuis sa création, la Direction de l'IVAC a reçu plus de 152 000 demandes de prestations et a autorisé le versement d'indemnités totalisant près de 1,7 milliard de dollars.

Également, l'Assemblée nationale adoptait en décembre 1977 la Loi visant à favoriser le civisme (LVFC), en vertu de laquelle toute personne portant secours à une autre personne dont la vie ou l'intégrité physique est en danger peut obtenir réparation du préjudice qu'elle a subi. Depuis le début des années 1980[1], la Direction de l'IVAC a traité 1 098 demandes de prestations, et des indemnités totales s'élevant à plus de 20 millions de dollars ont été versées.

MISSION

La Direction de l'IVAC est chargée de l'application de deux lois :

- La Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels, qui a pour objet l'indemnisation des personnes blessées à la suite d'un acte criminel commis contre la personne et mentionné à l'annexe I de la Loi ;
- La Loi visant à favoriser le civisme, qui a pour objet l'indemnisation d'une personne blessée ou qui a subi un préjudice matériel en portant secours bénévolement à quelqu'un dont la vie ou l'intégrité physique était en danger.

La Direction de l'IVAC détermine l'admissibilité des demandes de prestations qui lui sont présentées et assure leur traitement.

1. Les données ne sont disponibles qu'à partir de 1981.

MANDAT

Le mandat de la Direction de l'IVAC consiste à indemniser les personnes victimes d'actes criminels et les sauveteurs en fonction du préjudice qu'ils ont subi, à leur offrir des services de réadaptation afin d'atténuer les conséquences de l'événement traumatique et à les accompagner dans leur démarche de rétablissement. Une partie des services offerts touche également les proches des personnes victimes d'actes criminels.

L'offre de services de la Direction de l'IVAC comprend :

- des indemnités pour incapacité totale temporaire durant la période où la personne est incapable de travailler ou de vaquer à la majorité de ses activités habituelles ;
- des indemnités pour incapacité permanente si des séquelles physiques ou psychiques subsistent à la suite des traitements ;
- des indemnités de décès aux personnes à charge d'une victime ou d'un sauveteur ;
- des indemnités de décès aux parents d'un enfant à charge décédé à la suite d'un acte criminel ;
- le remboursement de frais d'assistance médicale ;
- le remboursement de frais pour services de réadaptation sociale et professionnelle tels que des services d'intervention professionnelle, des services d'aide personnelle à domicile ou des programmes de réinsertion professionnelle.

La Direction de l'IVAC répond de ses activités à la ministre de la Justice et procureure générale du Québec, relativement à l'application de la LIVAC et de la LVFC. Les frais engagés pour l'application de ces lois sont assumés par le ministère des Finances dans le cadre de l'application de programmes budgétaires relevant du ministère de la Justice.

2016 en quelques chiffres...

DONNÉES RELATIVES À L'APPLICATION DE LA LIVAC

7 721 nouvelles demandes de prestations reçues

5 172 demandes de prestations acceptées

247 proches de personnes victimes ayant reçu une aide psychothérapeutique

110 087 506 $ en prestations versées

24 560 personnes touchées par les diverses mesures et prestations

DONNÉES RELATIVES À L'APPLICATION DE LA LVFC

27 nouvelles demandes de prestations reçues

15 demandes de prestations acceptées

1 014 468 $ en prestations versées

121 personnes touchées par les diverses mesures et prestations

3

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2016

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Sur la base de plaintes reçues par le Protecteur du citoyen, ce dernier a mené une enquête portant sur l'administration du régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels par la Direction de l'IVAC.

Le rapport, intitulé *Indemnisation des victimes d'actes criminels : pour une prise en charge efficace et diligente de personnes vulnérables*, a été rendu public le 15 septembre 2016. Il formule 33 recommandations, destinées à la Direction de l'IVAC, qui visent essentiellement à corriger les problématiques constatées par le Protecteur du citoyen.

Afin d'y donner suite, la Direction de l'IVAC, conjointement avec le ministère de la Justice, a déposé le 21 décembre 2016 un plan d'action qui s'articule en six axes d'intervention.

AXE 1

Une déclaration des droits des victimes d'actes criminels à l'égard du régime public d'indemnisation

La Direction de l'IVAC s'engage à mettre à la disposition des personnes victimes d'actes criminels toute l'information nécessaire à une bonne compréhension du fonctionnement du régime, à faciliter leurs démarches de demande d'indemnisation et à leur offrir les services et les indemnités auxquels elles ont droit le plus rapidement possible.

AXE 2

Des informations davantage claires et accessibles et des modes de communication mieux adaptés aux besoins

La Direction de l'IVAC s'engage à mettre à la disposition des personnes victimes d'actes criminels et des sauveteurs toute l'information nécessaire et utile qui favorisera le dépôt de demandes correctement remplies. Cela vise à éviter des délais supplémentaires dans le traitement de celles-ci. Outre la transmission des informations générales, une attention particulière sera apportée aux communications individuelles avec les personnes victimes de manière à ce que ces dernières soient adéquatement renseignées sur les services ou les indemnités auxquels elles ont droit. Il est important que les requérants saisissent le fondement des décisions rendues.

AXE 3

Un accès plus facile au régime ou à certains services ou indemnités

La LIVAC étant une loi à vocation sociale et réparatrice, la Direction de l'IVAC ne peut pas imposer de conditions additionnelles à ce qu'elle prévoit ni limiter la portée des différentes notions de celle-ci. En vertu de la Loi sur la justice administrative, elle doit, par ailleurs, permettre à la personne victime de compléter son dossier. Dans le cadre de l'administration du régime, la Direction de l'IVAC interprète les lois selon les orientations établies par le ministère de la Justice.

AXE 4

Des services rendus dans les plus courts délais possible

La Direction de l'IVAC s'engage à faire preuve de diligence à chacune des étapes du traitement d'une demande, à mettre en œuvre une série de mesures destinées à réduire les délais et à exercer un contrôle et un suivi de ceux-ci dans une perspective d'amélioration continue.

AXE 5

Un processus favorisant la cohérence et la stabilité des décisions

La Direction de l'IVAC travaillera à mettre à la disposition de ses intervenants des outils leur permettant de rendre des décisions documentées, suivant l'équité, d'après le mérite réel et la justice du cas.

AXE 6

Des partenariats soutenus et efficaces

La Direction de l'IVAC développera et renforcera les relations avec le ministère de la Justice d'abord, au regard des responsabilités partagées quant à l'application de la LIVAC, mais également avec les partenaires externes qui œuvrent auprès des victimes. Il s'agit notamment des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS), de l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues ou de la Direction de la protection de la jeunesse. Les relations avec les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'avec les services de police seront également renforcées.

2016, UNE DÉMARCHE D'OPTIMISATION QUI SE POURSUIT

L'année 2016 fut une année charnière, notamment par le lancement de projets pilotes destinés à améliorer la qualité des services à la clientèle.

Le projet pilote de refonte des formulaires de demande de prestations

Entre juin et octobre 2016, la Direction de l'IVAC a mené, avec la collaboration des partenaires (les CAVAC et un CALACS), un projet pilote visant l'amélioration des formulaires de demande de prestations. Ce projet avait trois principaux objectifs :

- Vérifier la clarté des questions et la compréhension de la clientèle à l'égard de celles-ci ;
- Obtenir l'information pertinente et nécessaire au traitement d'une demande dès sa réception ;
- Accélérer le délai de traitement des demandes.

Deux prototypes de formulaire ainsi qu'un guide explicatif ont été conçus : l'un destiné aux personnes majeures et aux sauveteurs, et l'autre, aux personnes mineures.

À l'issue du projet pilote, la compilation des observations et l'analyse des résultats transmis par les partenaires ont permis de conclure à la nécessité de concevoir trois formulaires distincts de demande de prestations : un pour les personnes majeures, un pour les personnes mineures et un pour les sauveteurs. La création des nouveaux formulaires se poursuit.

La nouvelle orientation traitant de la notion de victime

Depuis le 24 novembre 2016, les parents d'enfants assassinés par l'un des parents sont reconnus à titre de victime au sens de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels. Le principal critère à retenir est que le geste posé par l'un des parents visait directement l'autre parent. Ainsi, l'acte en soi (l'assassinat) suffit pour déterminer si l'autre parent est une victime et aucune preuve additionnelle n'est nécessaire à l'étude de l'admissibilité du dossier.

Dès que la ministre de la Justice a transmis cette nouvelle orientation, la Direction de l'IVAC a pris des mesures en créant une ligne de traitement à l'accès au régime pour tous les dossiers d'enfants assassinés ou les dossiers impliquant des personnes demandant d'être reconnues à titre de victimes, en lien avec la nouvelle orientation.

LE TRANSFERT AU MSSS DU PAIEMENT DES FRAIS D'ASSISTANCE MÉDICALE QUI CONCERNENT LES ÉTABLISSEMENTS DU RÉSEAU PUBLIC ET LA RAMQ

Le 24 février 2016, le gouvernement du Québec a confié au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) une partie des crédits afférents au ministère de la Justice relativement à l'assistance médicale des personnes victimes d'actes criminels ou des sauveteurs. Cette décision a pris effet le 1er avril 2016.

Les soins et les traitements couverts par le réseau de la santé et des services sociaux, les frais administratifs, la contribution de l'adulte à des frais précis d'hébergement ainsi que les aides techniques payés aux établissements publics et à la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) sont inclus dans le montant du transfert. Il est à noter que les frais payés aux établissements de santé privés et ceux concernant les dossiers hors Québec ne sont pas compris dans les montants transférés.

Ce transfert n'a pas d'effet sur les personnes victimes ou sur les sauveteurs, qui continuent de recevoir les mêmes services auxquels ils ont droit. Toutefois, il touche le montant des frais d'assistance médicale payés par la Direction de l'IVAC dans la mesure où, depuis le 1er avril 2016, cette dernière ne reçoit plus aucune facture des établissements de santé du réseau public ni de la RAMQ pour les services rendus à partir de cette date.

Le montant du transfert est estimé à près de 16,5 millions de dollars.

4

LOI SUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

ACTES CRIMINELS

Pour être admissible, une personne doit avoir subi un préjudice de nature physique ou psychique découlant d'un acte criminel précisé à l'annexe de la Loi.

Depuis plusieurs années, nous observons que la majorité des crimes pour lesquels une demande de prestations est acceptée sont des voies de fait[2] ou des crimes à caractère sexuel[3]. À eux seuls, ces gestes de violence constituent 73,9 % de l'ensemble des demandes de prestations acceptées en 2016.

> RÈGLES DE PREUVE
> **Le réclamant doit faire la preuve de l'acte criminel décrit dans sa demande. Cette preuve doit être prépondérante, et non hors de tout doute raisonnable, c'est-à-dire que l'existence d'un acte criminel doit être plus probable que son inexistence.**
>
> **Ainsi, il n'y a pas d'obligation légale pour une victime de porter plainte contre son agresseur. Une demande de prestations peut être acceptée même si l'agresseur n'a pas été identifié, poursuivi ou déclaré coupable à la suite de procédures criminelles.**

2. Les voies de fait comprennent les actes criminels suivants : voies de fait, témoin direct de voies de fait, voies de fait graves, témoin direct de voies de fait graves et voies de fait commises avec un véhicule automobile.

3. Les crimes à caractère sexuel comprennent les actes criminels suivants : agression sexuelle, témoin direct d'agression sexuelle, agression sexuelle armée, agression sexuelle grave et rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans.

TABLEAU 1

Répartition des actes criminels selon le sexe de la personne victime

Acte criminel selon l'annexe de la LIVAC	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2016			
	Femmes	Hommes	Total	%
Voies de fait	1 573	483	2 056	40
Témoin direct de voies de fait	101	93	194	4
Voies de fait graves	25	59	84	2
Témoin direct de voies de fait graves	1	1	2	–
Voies de fait commises au moyen d'un véhicule automobile	6	1	7	
Conduite dangereuse d'un bateau ou d'un objet remorqué	1	0	1	–
Conduite d'un bateau pendant que la capacité de conduite est affaiblie	1	0	1	
Agression sexuelle	1 166	181	1 347	26
Témoin direct d'agression sexuelle	0	2	2	–
Agression sexuelle armée	19	1	20	–
Agression sexuelle grave	8	0	8	–
Inceste	18	3	21	–
Rapports sexuels avec une personne du sexe féminin âgée de moins de 14 ans ou de moins de 16 ans	1	0	1	
Agression armée ou infliction de lésions corporelles	508	548	1 056	20
Témoin direct d'agression armée ou d'infliction de lésions corporelles	18	22	40	1
Infliction illégale de lésions corporelles	7	2	9	–
Le fait de causer des lésions corporelles par négligence criminelle	1	1	2	–
Le fait de vaincre la résistance à la perpétration d'une infraction	0	1	1	–
Vol qualifié	50	93	143	3
Le fait de braquer une arme à feu ou d'user d'une arme à feu de manière dangereuse	7	3	10	–
Témoin direct du fait de braquer une arme à feu ou d'user d'une arme à feu de manière dangereuse	0	1	1	–
Tentative de meurtre	25	19	44	1
Témoin direct de tentative de meurtre	3	2	5	–
Meurtre	17	20	37	1
Témoin direct de meurtre	4	0	4	–
Le fait de causer la mort par négligence criminelle	1	1	2	–
Témoin direct du fait de causer la mort par négligence criminelle	1	1	2	–
Homicide involontaire	1	0	1	–
Témoin direct d'homicide involontaire	1	0	1	–
Séquestration illégale	33	4	37	1
Enlèvement	3	1	4	–
Intimidation par la violence	1	0	1	–
Crime d'incendie	8	4	12	–
Administration d'un poison	1	0	1	–
Omission de fournir les choses nécessaires à l'existence	2	1	3	–
LIVAC, art. 3b : Tuée ou blessée en procédant ou en tentant de procéder, de façon légale, à l'arrestation d'un contrevenant ou d'un présumé contrevenant ou en prêtant assistance à un agent de la paix procédant à une arrestation.	2	9	11	–
LIVAC, art. 3c : Tuée ou blessée en prévenant ou en tentant de prévenir, de façon légale, la perpétration d'une infraction ou de ce que cette personne croit être une infraction, ou en prêtant assistance à un agent de la paix qui prévient ou tente de prévenir la perpétration d'une infraction ou de ce qu'il croit une infraction.	0	1	1	–
Total	**3 614**	**1 558**	**5 172**	**100**

Le tiret (–) signifie moins de 1 %.

Une grande proportion des crimes donnant ouverture à la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels, soit 36,3 %, est commise dans un contexte de violence conjugale.

GRAPHIQUE 1
Demandes selon la problématique

Dans plus de 80 % des cas, la personne victime connaissait son agresseur.

GRAPHIQUE 2
Demandes selon la nature du lien entre la personne victime et le contrevenant

Près des deux tiers des actes criminels dont les personnes indemnisées par la Direction de l'IVAC ont été victimes se sont produits à leur domicile ou à celui de leur agresseur, soit 65,6 %.

TABLEAU 2

Lieu de survenance des actes criminels

	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2016			
Lieu	**Femmes**	**Hommes**	**Total**	**%**
Domicile de la victime	**2 133**	**570**	**2 703**	**52**
Domicile de l'agresseur	**526**	**166**	**692**	**13**
Voie publique	149	270	419	8
Domicile d'un tiers	118	67	185	4
Bar, hôtel ou restaurant	67	142	209	4
Moyen de transport	92	37	129	2
Lieu de travail	49	45	94	2
Établissement scolaire	26	34	60	1
Stationnement	35	38	73	1
Parc	17	20	37	1
Commerce ou institution financière	30	22	52	1
Milieu carcéral	1	20	21	–
Établissement de santé	11	5	16	–
Autre lieu	360	122	482	9
Total	**3 614**	**1 558**	**5 172**	**100**

Le tiret (–) signifie moins de 1 %.

TABLEAU 3

Décisions rendues de 2012 à 2016

LIVAC	2012	2013	2014	2015	2016
Demandes acceptées	6 266	5 866	6 591	7 073	5 172
Demandes refusées	2 007	1 478	1 641	1 407	1 343
Sans décision*	68	48	58	60	105
Total	**8 341**	**7 392**	**8 290**	**8 540**	**6 620**

* Désistement ou désintéressement du réclamant.

S'il s'avère que la demande de prestations ne répond pas aux critères d'admissibilité prescrits par la LIVAC, l'agent d'indemnisation communique avec le réclamant afin de lui expliquer les motifs de refus et l'informe de ses recours en contestation de cette décision. Voici ci-dessous les motifs de refus des demandes de prestations.

TABLEAU 4

Motifs de refus d'une demande de prestations

Motif	2012	2013	2014	2015	2016
Absence de preuve d'un acte criminel*	**432**	**360**	**437**	**455**	**464**
Prescription**	**836**	**546**	**613**	**400**	**337**
Crime non mentionné dans l'annexe de la loi***	**349**	**235**	**264**	**245**	**225**
Faute lourde****	209	188	173	137	180
Crime donnant ouverture à l'application de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles	44	30	71	49	39
Absence de preuve de blessure	69	54	69	48	44
Événement antérieur à l'entrée en vigueur de la loi	39	20	16	26	21
Décision déjà rendue		0	8	18	9
Crime commis à l'extérieur du Québec	10	30	15	16	12
Crime donnant ouverture à l'application de la Loi sur l'assurance automobile	8	6	10	7	8
Crime donnant ouverture à l'application d'une autre loi	7	8	11	4	1
Le requérant n'était pas un proche de la victime	3	1	3	2	3
Le requérant n'était pas une personne à charge de la victime	1	0	1	0	0
Total	**2 007**	**1 478**	**1 641**	**1 407**	**1 343**

* Selon la LIVAC.

** Il y a prescription quand la demande est présentée à l'expiration du délai prévu à la loi sans motif valable justifiant le retard.

*** Les crimes non mentionnés dans l'annexe de la loi sont, par exemple :
- les crimes contre les biens ou la propriété (vol simple, introduction par effraction, fraude, extorsion, etc.);
- certains crimes contre la personne (menaces de mort par téléphone, harcèlement criminel).

**** La faute lourde est un comportement qui dénote une insouciance, une dangereuse imprudence ou une négligence grossière de la part de la personne victime.

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

Le personnel de la Direction de l'IVAC soutient le rétablissement de personnes victimes d'actes criminels de tous les groupes d'âge. Chaque individu compose avec une capacité de résilience qui lui est propre ; par conséquent, l'intervention doit être modulée en fonction des besoins particuliers de chacun. Cet aspect fait partie intégrante de l'offre de services des intervenants de la Direction de l'IVAC. Une approche concertée qui inclut les autres acteurs du réseau de la personne est priorisée puisqu'elle offre de meilleurs résultats quant au rétablissement de celle-ci.

GRAPHIQUE 3
Groupes d'âge des personnes victimes*

* Ces statistiques sont compilées selon l'âge de la personne victime au moment de la réception de sa demande de prestations, et non selon son âge au moment de l'acte criminel.

18,6 % des personnes victimes indemnisées étaient mineures en 2016. 41,5 % des délits perpétrés auprès de celles-ci concernaient des crimes à caractère sexuel.

La clientèle majeure (81,4 %) est composée notamment de travailleurs, d'étudiants et de personnes sans emploi.

La proportion de la clientèle féminine est supérieure à celle de la clientèle masculine depuis les années 1990. Plus des deux tiers des demandes de prestations acceptées en 2016 provenaient de réclamantes.

GRAPHIQUE 4
Demandes acceptées selon le sexe des personnes victimes

> **Toute personne qui satisfait aux critères d'admissibilité de la LIVAC ou de la LVFC peut être indemnisée en vertu de ces lois. Un de ces critères repose sur le lieu de survenance du crime ou du sauvetage, qui doit être au Québec.**

Bien que la Direction de l'IVAC soit localisée à Montréal, elle dessert une clientèle répartie dans l'ensemble de la province ou domiciliée à l'extérieur de celle-ci.

TABLEAU 5

Demandes de prestations reçues en 2016 selon la région de résidence de la personne victime

Région	2012	2013	2014	2015	2016	Variation de 2016 par rapport à 2015 (%)
Abitibi-Témiscamingue	170	178	148	205	143	-30,2
Bas-Saint-Laurent	203	184	204	243	194	-20,2
Chaudière-Appalaches	305	356	445	552	501	-9,2
Côte-Nord	69	61	38	41	42	2,4
Estrie	529	570	612	1 142	564	-50,6
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	60	79	67	61	46	-24,6
Montréal	1 641	1 691	1 717	1 913	1 578	-17,5
Lanaudière	597	593	585	596	577	-3,2
Laurentides	535	564	659	651	597	-8,3
Laval	250	244	237	285	274	-3,9
Longueuil	412	439	421	496	430	-13,3
Mauricie et Centre-du-Québec	724	696	794	785	661	-15,8
Outaouais	251	250	264	320	264	-17,5
Québec	654	636	742	919	775	-15,7
Saguenay–Lac-Saint-Jean	288	252	257	267	223	-16,5
Saint-Jean-sur-Richelieu	231	257	266	333	257	-22,8
Valleyfield	159	180	206	232	162	-30,2
Yamaska	341	337	351	440	377	-14,3
Extérieur du Québec au Canada	47	48	40	57	47	-17,5
Extérieur du Canada	9	7	5	9	9	0,0
Total	**7 475**	**7 612**	**8 053**	**9 547**	**7 721**	**-19,1**

Montréal demeure la région d'où provient la majorité des demandes de prestations, soit 20,4 % en 2016. Selon les premiers résultats du recensement de la population effectué en 2016, ce pourcentage représente à peu près la même proportion que celle du nombre d'habitants qui résident à Montréal par rapport au reste de la province, soit 20,8 % de la population du Québec.

On remarque une diminution de moitié des demandes venant d'Estrie, ce qui ramène le nombre de demandes issues de cette région au même niveau que celui des années ayant précédé la tragédie de Lac-Mégantic.

Les personnes résidant à l'extérieur du Québec représentent moins de 1 % de la clientèle de la Direction de l'IVAC.

5

LOI VISANT À FAVORISER LE CIVISME

Pour que la demande d'une personne soit admissible, cette dernière doit avoir subi un préjudice matériel ou une blessure découlant du sauvetage. En 2016, la Direction de l'IVAC a reçu 27 nouvelles demandes d'indemnisation à la suite d'actes de civisme.

TABLEAU 6

Demandes de prestations reçues selon la région de résidence du sauveteur

Région	2012	2013	2014	2015	2016
Abitibi-Témiscamingue	1	1	0	0	0
Bas-Saint-Laurent	1	0	0	1	0
Chaudière-Appalaches	4	1	2	2	2
Côte-Nord	0	0	0	0	0
Estrie	3	5	3	11	6
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	0	1	0	0
Montréal	4	6	4	7	4
Lanaudière	1	4	1	2	2
Laurentides	0	3	6	2	0
Laval	0	1	0	3	1
Longueuil	3	3	2	1	3
Mauricie et Centre-du-Québec	1	3	1	4	3
Outaouais	1	1	0	0	0
Québec	2	2	3	4	5
Saguenay–Lac-Saint-Jean	4	1	3	3	0
Saint-Jean-sur-Richelieu	1	0	3	2	0
Valleyfield	0	0	2	1	1
Yamaska	1	0	1	4	0
Total	**28**	**31**	**32**	**47**	**27**

Au cours de l'année 2016, 29 demandes ont été étudiées, y compris des demandes déposées en 2015. De ce nombre, 15 ont été acceptées.

TABLEAU 7

Décisions rendues de 2012 à 2016

Résultat de l'étude des demandes	2012	2013	2014	2015	2016
Demandes acceptées	22	23	32	42	15
Demandes rejetées	7	6	2	9	13
Désintéressement	0	0	0	0	1
Total	**29**	**29**	**34**	**51**	**29**

En 2016, l'étude d'une demande s'est soldée par un refus dans les cas suivants :

- Absence de preuve d'acte de civisme, huit cas ;
- Absence de préjudice lié à l'acte de civisme, un cas ;
- Demande présentée hors délai, quatre cas.

La majorité des actes de civisme ont eu lieu sur la voie publique.

TABLEAU 8

Répartition des lieux de sauvetage selon le sexe du sauveteur

	NOMBRE DE DEMANDES ACCEPTÉES EN 2016			
Lieu	**Femmes**	**Hommes**	**Total**	**%**
Voie publique	2	5	7	47
Résidence privée	4	1	5	33
Établissement scolaire	1	0	1	7
Autre lieu	0	2	2	13
Total	**7**	**8**	**15**	**100**

6

COÛTS DU RÉGIME : PRESTATIONS ET FRAIS D'ADMINISTRATION

LOI SUR L'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Le coût total du régime a légèrement diminué en 2016. On note en effet une réduction de 0,7 % par rapport à 2015, alors que la baisse atteint 19,2 % pour ce qui est du nombre de demandes de prestations reçues.

TABLEAU 9

Prestations versées et frais d'administration

Types de prestations	2012 ($)	2013 ($)	2014 ($)	2015 ($)	2016 ($)	Variation de 2016 par rapport à 2015 (%)
Assistance médicale	15 652 121	20 080 362	21 500 183	22 631 827	17 299 271	-23,6
Réadaptation	9 849 870	12 069 658	11 881 406	14 330 078	14 340 640	0,1
Incapacité totale temporaire	25 421 064	26 289 538	30 849 739	33 548 240	35 427 024	5,6
Stabilisation sociale et économique	2 078 584	2 115 659	2 149 877	2 088 307	2 114 366	1,2
Incapacité permanente des victimes et rentes aux personnes à charge	36 537 422	38 630 412	40 874 688	38 293 508	40 717 955	6,3
Allocations spéciales	26 500	26 000	85 180	81 770	37 706	-53,9
Frais funéraires	221 421	147 837	254 121	181 144	150 544	-16,9
Total des prestations	**89 786 982**	**99 359 466**	**107 595 194**	**111 154 874**	**110 087 506**	**-1,0**
Frais d'administration	12 336 643	14 304 799	16 918 028	15 166 139	15 335 151	1,1
Total	**102 123 625**	**113 664 265**	**124 513 222**	**126 321 013**	**125 422 657**	**-0,7**

Principales fluctuations des coûts

D'un point de vue général, le nombre de personnes touchées par les diverses mesures et prestations octroyées par la Direction de l'IVAC a augmenté en 2016, faisant passer le nombre de dossiers actifs de 23 976 à 24 560. Toutefois, certains postes de frais ont diminué.

Les frais d'assistance médicale et de réadaptation

La personne victime d'un acte criminel a droit à l'assistance médicale que requiert son état. Les frais d'assistance médicale comprennent les frais d'hospitalisation, les soins médicaux et chirurgicaux, les services de professionnels de la santé, les soins et traitements, les médicaments, les prothèses et orthèses, de même que les aides techniques.

En 2016, les coûts de l'assistance médicale nécessaire au rétablissement des personnes victimes ont connu une baisse de 23,6 %, attribuable principalement au transfert au MSSS du paiement des frais d'assistance médicale payés aux établissements publics de santé et à la RAMQ depuis le 1er avril 2016. Après cette date, les personnes victimes ainsi que les sauveteurs ont continué à recevoir tous les services auxquels ils ont droit. Toutefois, les flux financiers engendrés par ces services et payés aux établissements publics de santé et à la RAMQ ont été absorbés par le MSSS. Ils ne sont donc pas comptabilisés dans les frais

d'assistance médicale payés par la Direction de l'IVAC, excepté pour les services facturés par la RAMQ avant cette date et dont les factures sont arrivées après celle-ci.

Du côté des frais de réadaptation, les coûts sont restés presque inchangés par rapport à 2015. À titre indicatif, 7 452 personnes ont bénéficié d'un suivi psychothérapeutique en 2016, soit 343 personnes de plus qu'en 2015. Le nombre de dossiers actifs pour lesquels la Direction de l'IVAC a payé des frais de réadaptation est passé de 7 963 à 8 274.

GRAPHIQUE 5
Progression des frais de réadaptation

Les indemnités pour incapacité totale temporaire

Un réclamant a droit à une indemnité pour incapacité totale temporaire (ITT) au cours de la période où il est incapable d'accomplir son travail ou de vaquer à la majorité de ses occupations habituelles tout en bénéficiant de soins ou de traitements. Cette indemnité est fixée à 90 % du salaire net ou du salaire minimum au moment de l'événement.

En 2016, les coûts liés au versement de ces indemnités ont augmenté de 5,6 % par rapport à l'année précédente. Cependant, au cours de cette même période, 2 425 personnes ont bénéficié de cette mesure, soit à peu près le même nombre de personnes qu'en 2015. Une hausse de la base salariale moyenne des prestataires a été observée en 2016. La hausse du salaire minimum au 1er mai 2016 (+1,7 %) et la revalorisation annuelle des bases salariales fixée à +1,2 % au 1er janvier 2016 influencent également ces coûts.

GRAPHIQUE 6
Nombre de bénéficiaires avec incapacité totale temporaire

Les frais associés au décès de personnes victimes

En cas de décès des personnes victimes, plusieurs formes d'indemnisation et de mesures peuvent être attribuées par la Direction de l'IVAC :

- De l'aide aux proches dans le cas d'un homicide ;
- Les frais de nettoyage de la scène de crime (montant indexé annuellement et n'excédant pas 3 326 $ en 2016) ;
- Un remboursement des frais funéraires (montant indexé annuellement et n'excédant pas 5 136 $ en 2016) ;
- Un montant forfaitaire pour le transport du corps (500 $) ;
- Des indemnités pour les enfants mineurs décédés ou pour les enfants majeurs décédés, à la charge de leurs parents et aux études à temps complet jusqu'à 25 ans (montant indexé annuellement et allant de 6 237 $ par parent jusqu'à 12 474 $ sous certaines conditions) ;
- Une allocation spéciale de 500 $ versée au conjoint survivant ou à la conjointe survivante ou aux personnes à charge ;
- Des rentes pour les personnes à charge.

Dans le tableau 9, les montants pour incapacité permanente des personnes victimes ainsi que les montants pour les rentes des personnes à charge, c'est-à-dire en cas de décès, sont présentés ensemble. Il s'agit du montant total attribué par la Direction de l'IVAC au paiement des rentes. En 2016, celui-ci a augmenté de 6,3 %. Cette hausse est principalement due à l'augmentation de 7,8 % des montants accordés pour incapacité permanente, tandis que les montants concernant les rentes pour les personnes à charge ont diminué de 1,2 %. Cette baisse s'explique par la réduction du nombre de décès en 2016 ainsi que par la diminution du nombre de dossiers actifs avec une rente pour les personnes à charge, qui est passé de 476 à 465 de 2015 à 2016.

TABLEAU 10

Nombre de décès

2012	2013	2014	2015	2016
87	50	79	47	**40**

Les allocations spéciales

Les allocations spéciales concernent un montant forfaitaire versé au conjoint survivant ou à la conjointe survivante ou aux personnes à charge d'une personne décédée victime d'un acte criminel, qui est de 500 $. On note une baisse de plus de la moitié des frais destinés aux allocations spéciales en 2016, avec un retour au niveau constaté avant l'événement de Lac-Mégantic.

L'aide aux proches des victimes

Au cours de l'année 2016, 37 dossiers d'homicide ou de disparition ont donné droit à une aide à des proches endeuillés. En ce qui concerne les autres types de crimes, l'aide aux proches a été acceptée dans 131 dossiers. Notons qu'il peut y avoir plus d'une demande d'aide au proche par dossier d'homicide ou de disparition.

En 2016, le total des montants remboursés pour les soins psychothérapeutiques aux proches se chiffre à 203 648 $, ce qui représente une augmentation de 17,7 % par rapport à 2015.

TABLEAU 11

Évolution de l'aide aux proches depuis 2007

Année	Nombre de demandes acceptées	Montant versé ($)	Montant moyen par dossier ($)
2007	74	4 485	61
2008	132	28 195	214
2009	110	36 546	332
2010	178	32 505	183
2011	232	44 054	190
2012	306	82 193	269
2013	281	111 079	395
2014	417	122 764	294
2015	357	172 955	484
2016	**247**	**203 648**	**824**

Au total, 21 demandes d'aide aux proches ont fait l'objet d'un refus dans autant de dossiers distincts. Les refus ont pu être causés par trois motifs : soit les réclamants ne répondaient pas à la définition d'un proche selon la LIVAC (5 cas) ; soit l'événement relatif à la demande s'est déroulé avant le 22 mars 2007 (5 cas) ; soit la demande ne favorisait en aucun cas la réadaptation de la victime (11 cas).

LOI VISANT À FAVORISER LE CIVISME

Au cours de l'année 2016, 92 personnes ont été indemnisées en vertu de la Loi visant à favoriser le civisme, et 15 nouveaux dossiers ont été admis.

TABLEAU 12

Prestations versées et frais d'administration

Types de prestations	2012 ($)	2013 ($)	2014 ($)	2015 ($)	2016 ($)	Variation de 2016 par rapport à 2015 (%)
Assistance médicale	52 815	47 980	39 740	287 998	58 381	-79,7
Réadaptation	20 088	28 361	39 650	55 075	46 697	-15,2
Incapacité temporaire	147 663	211 594	210 086	505 616	206 660	-59,1
Stabilisation sociale et économique	29 059	22 787	20 552	22 053	29 948	35,8
Incapacité permanente des sauveteurs et rentes aux personnes à charge	598 630	648 591	565 673	625 604	672 782	7,5
Allocations spéciales	1 500	0	0	0	0	0
Frais funéraires	600	0	0	0	0	0
Total des prestations	**850 355**	**959 313**	**875 701**	**1 496 346**	**1 014 468**	**-32,2**
Frais d'administration	282 544	141 966	51 454	147 560	62 446	-57,7
Total	**1 132 899**	**1 101 279**	**927 155**	**1 643 906**	**1 076 914**	**-34,5**

La majorité des prestations versées aux sauveteurs concernent des rentes pour incapacité permanente et des rentes aux personnes à charge.

Entre 2015 et 2016, on note une réduction du tiers des frais totaux, avec une baisse importante des frais d'assistance médicale (79,7 %) et des indemnités relatives à des incapacités totales temporaires (59,1 %). Ces baisses sont liées au nombre de demandes de prestations reçues, presque réduit de moitié, ainsi qu'au nombre de demandes acceptées, qui est passé de 42 à 15 en 2016.

7

PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

ACCUEIL ET RENSEIGNEMENTS

Au cours de l'année 2016, les préposés aux renseignements ont reçu 91 947 appels téléphoniques, soit 20,8 % de plus qu'en 2015. Le délai moyen d'attente avant la prise d'un appel a été de 3 minutes 23 secondes.

Les préposés ont offert de l'information générale sur les lois, les politiques et les orientations en vigueur. Ils font un travail d'accompagnement pour aider les réclamants à mieux comprendre l'information nécessaire au traitement de leur dossier. Ils ont aussi apporté des clarifications aux réclamants sur les différentes étapes du traitement de leur demande, ainsi que sur les détails relatifs à tous les paiements, tels que les dates d'encaissement, l'explication des frais remboursés, etc.

L'équipe s'est également assurée de transmettre la documentation de la Direction de l'IVAC et les formulaires aux partenaires qui accompagnent en grande partie les réclamants, entre autres les CAVAC et les CALACS, ainsi que les maisons d'hébergement pour femmes et celles pour femmes victimes de violence conjugale.

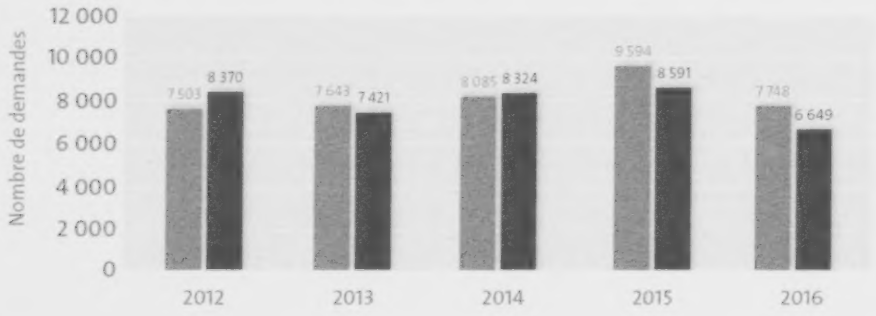
En 2016, 58 500 personnes ont consulté le site Internet de l'IVAC, générant près de 93 000 visites. Près de 300 000 pages Web ont été consultées.

Quelque 2 357 personnes se sont présentées au bureau d'accueil de la Direction de l'IVAC, à Montréal.

ADMISSIBILITÉ DES RÉCLAMATIONS

Les agents d'indemnisation de la Direction de l'IVAC rendent une décision d'admissibilité de la demande de prestations. Le défi pour cette équipe est de maintenir des délais de décision courts et de donner suite rapidement aux demandes de prestations.

GRAPHIQUE 7
Croissance des prestations reçues et des demandes étudiées*



* Données combinées de la LIVAC et de la LVFC.

DEMANDES REÇUES DEMANDES ÉTUDIÉES

Malgré la diligence avec laquelle l'équipe procède pour assurer aux réclamants un accès rapide aux services d'indemnisation et de réadaptation, le délai moyen pour rendre une décision d'admissibilité est passé de 28 jours en 2015 à 67 jours en 2016. 43,7 % des demandes de prestations sont acceptées dans les 19 jours suivant leur réception.

Ces délais sont attribuables au temps nécessaire pour obtenir le diagnostic médical, procéder à l'analyse et rendre une décision sur le diagnostic.

Un agent d'indemnisation communique avec le réclamant afin d'obtenir de l'information supplémentaire. Il explique l'ensemble des démarches nécessaires à l'analyse de l'admissibilité de sa demande. De plus, une enquête a été requise pour 10 % des demandes de prestations, lorsqu'il y avait lieu de déterminer les circonstances ayant entouré la perpétration de l'acte criminel.

Admissibilité des demandes pour une rechute, une récidive ou une aggravation (RRA)

Il y a rechute lorsque les symptômes d'une blessure réapparaissent alors que la cause de la blessure n'est pas encore disparue ou lorsqu'une blessure en voie de guérison reprend. Il y a récidive lorsqu'une blessure réapparaît après un temps plus ou moins long de guérison. Il y a aggravation lorsque la gravité d'une blessure ou de ses séquelles augmente.

Pour être admissible en RRA, une demande doit réunir certaines conditions :

- La blessure initiale doit être consolidée* ;
- La personne doit démontrer qu'il y a un lien direct entre la RRA et la blessure subie lors de l'acte criminel ou de l'acte de civisme ;
- Dans le cas d'une blessure psychologique, le réclamant doit démontrer que les éléments déclencheurs de la RRA sont en lien direct avec l'acte criminel ou l'acte de civisme.

* Consolidation : une blessure est dite consolidée lorsque sa guérison est attestée médicalement ou lorsque la récupération de la blessure atteint un plateau, ce qui veut dire qu'aucune amélioration de l'état de santé du client n'est prévisible, qu'aucun traitement ou soin n'est susceptible de modifier son état et son évolution.

Au cours de l'année 2016, la Direction de l'IVAC a reçu 266 réclamations de cette nature. Sur les 192 réclamations étudiées, 26,8 % ont été acceptées. Les autres n'ont pas été retenues comme étant en lien direct avec l'événement en cause.

INTERVENTION

Les agents d'indemnisation et les conseillers en réadaptation de la Direction de l'IVAC ont pour fonction d'assurer aux personnes victimes d'actes criminels et aux sauveteurs l'accès à l'ensemble des indemnités et des services auxquels ils ont droit. Ils visent la participation du client et sa responsabilisation dans la démarche conduisant à son rétablissement.

Des équipes spécialisées sont constituées selon la spécificité des problématiques, telles que :

- la présence de lésions graves ;
- un lien d'emploi compromis ;
- un état de santé qui présente un risque de chronicité ;
- un état de santé qui présente peu ou pas de risques de chronicité.

Par ailleurs, une équipe se consacre exclusivement au traitement des dossiers des victimes d'âge mineur.

Le service de l'intervention en 2016

16 485 dossiers en cours de traitement au 31 décembre

4 803 personnes jointes par un agent de premier contact, responsable d'évaluer les besoins urgents et immédiats

7 452 personnes victimes ayant bénéficié d'un suivi psychologique remboursé par la Direction de l'IVAC

1 712 mesures de protection mises en place (déménagement, système d'alarme, changement des serrures, etc.)

68 695 demandes de remboursement de frais autorisés

164 615 documents reçus et traités

BUREAU MÉDICAL

Composé de médecins, de psychologues, d'une psychiatre et d'une dentiste, le Bureau médical exerce un rôle-conseil pour toute question médicale ou paramédicale auprès des intervenants de la Direction de l'IVAC. Il peut échanger avec ceux-ci sur l'évolution de la condition médicale d'une personne victime ou d'un sauveteur pour bien saisir les enjeux d'un dossier et communiquer avec le médecin traitant pour l'inclure dans la recherche de solutions.

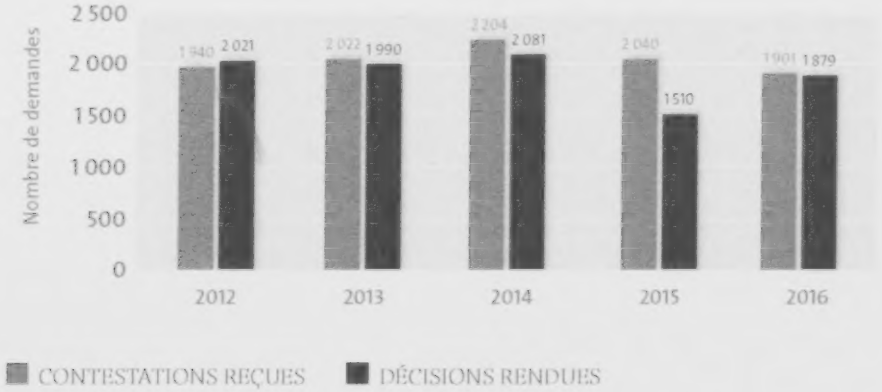
Au cours de l'année 2016, les membres du Bureau médical ont été consultés à 3 723 reprises.

BUREAU DE LA RÉVISION ADMINISTRATIVE

Lorsqu'une décision est contestée, les membres du Bureau de la révision administrative (BRA) ont pour fonction de procéder à une nouvelle analyse du dossier.

Au cours de l'année 2016, l'équipe du BRA a traité 1 879 demandes de révision et de reconsidération administratives. Il s'agit d'une augmentation de 24,4 % du nombre de décisions rendues par rapport à 2015. Cette amélioration s'explique notamment par la performance des réviseurs ainsi que par l'efficacité des outils de travail qui sont utilisés depuis 2015.

GRAPHIQUE 8
Révisions et reconsidérations administratives



Traitement des demandes de révision ou de reconsidération

TABLEAU 13

Catégories de fin de traitement d'une révision ou d'une reconsidération

	2012	2013	2014	2015	2016
Décision confirmée	1 612	1 626	1 704	932	1 107
Décision infirmée, annulée ou confirmée partiellement	350	258	303	258	405
Décision sur hors délai*	–	–	–	119	228
Désistement**	–	–	–	43	105
Décision autre***	59	76	74	158	34
Total	**2 021**	**1 990**	**2 081**	**1 510**	**1 879**

* Cette décision conclut que la demande n'a pas été logée à l'intérieur du délai prescrit par la loi et que le réviseur ne relève pas le requérant de son défaut d'avoir respecté ce délai.

** La partie qui a contesté ou son représentant avise le BRA, par écrit, qu'elle annule ou retire sa demande.

*** Cette décision déclare la demande sans objet ou sans effet, ou la déclare irrecevable dans des cas autres qu'une décision portant sur les délais prévus par la loi. Elle contient également les fermetures administratives.

Au cours de cette période, il appert que 21,6 % des décisions révisées en 2016 ont été infirmées, annulées ou partiellement confirmées par le Bureau de la révision administrative. Au 31 décembre 2016, 1 222 contestations étaient en attente de traitement.

Les décisions pour lesquelles une **demande de révision** peut être formulée portent sur les objets suivants :

- admissibilité ;
- incapacité totale temporaire ;
- durée d'une indemnité ;
- quantum d'une indemnité ;
- relation ;
- taux d'incapacité partielle permanente.

Les décisions pour lesquelles une **demande de reconsidération** peut être formulée portent sur les sujets suivants :

- assistance médicale ;
- admissibilité et toute décision relative au programme de réadaptation ;
- somme versée en trop.

Les décisions rendues à la suite d'une reconsidération administrative sont sans appel. Elles ne peuvent faire l'objet d'une demande de révision au Tribunal administratif du Québec.

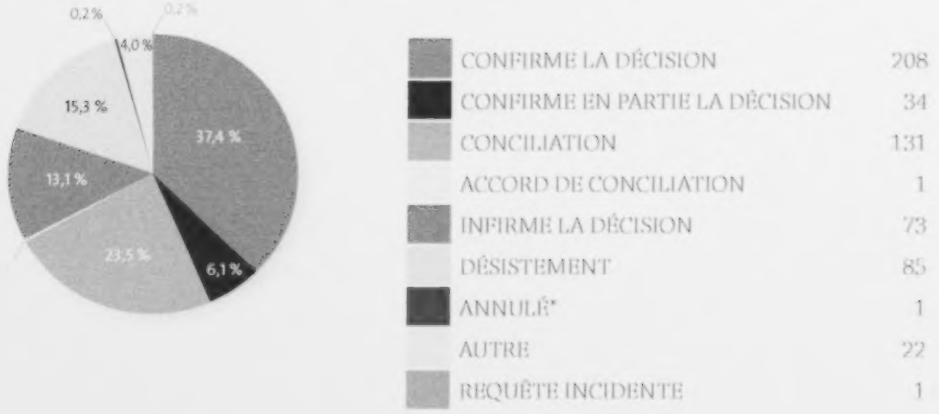
RECOURS AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Une décision de révision rendue par le BRA peut être contestée devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ). Le procureur général du Québec intervient dans les dossiers dont le litige concerne les lois appliquées par la Direction de l'IVAC.

Au cours de l'année 2016, le TAQ a été saisi de 556 contestations à la suite de décisions rendues par le BRA, ce qui représente 29,6 % des décisions révisées rendues pendant cette période et 8,4 % de l'ensemble des décisions rendues par la Direction de l'IVAC.

On constate que la majorité des décisions du BRA sont confirmées ou confirmées partiellement (242). Une bonne proportion des litiges trouvent leur règlement à la suite d'une démarche de conciliation entre la personne qui conteste et le procureur général.

GRAPHIQUE 9
Issue des litiges et décisions rendues par le TAQ en 2016



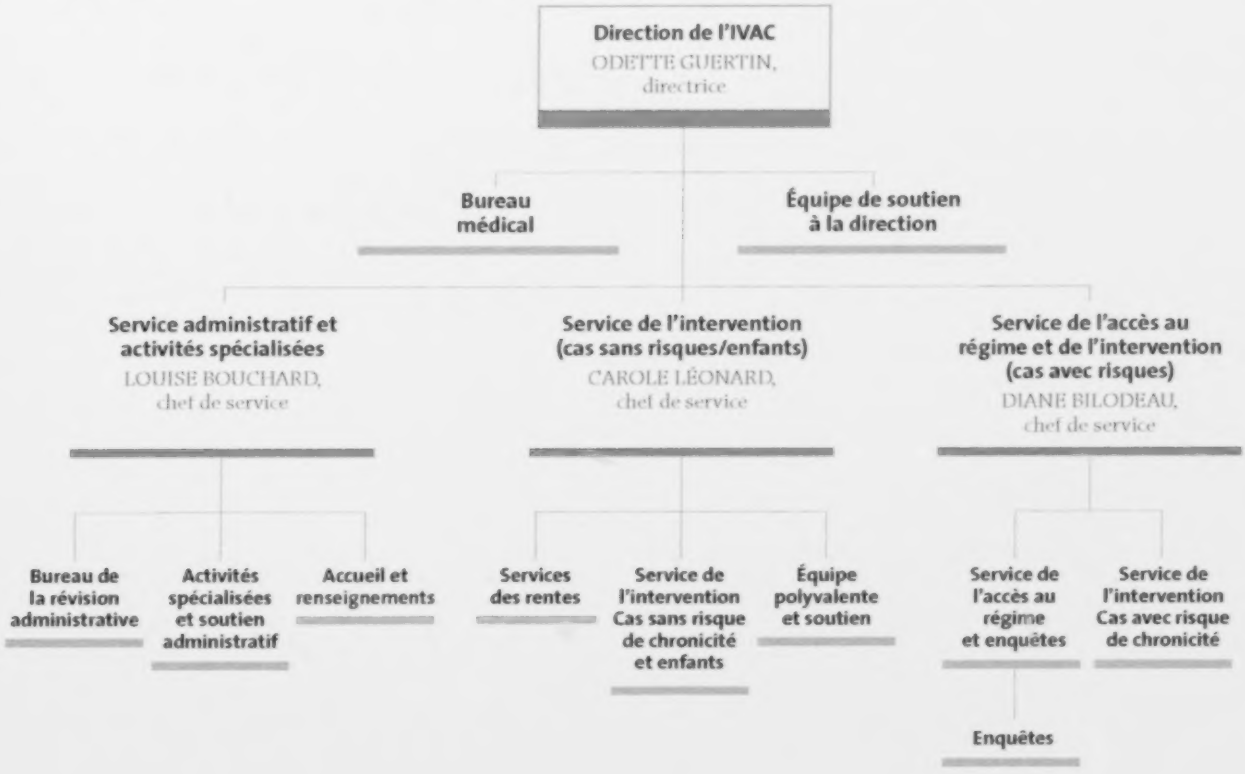
* Erreur administrative ou litige en dehors de la compétence du TAQ.

PORTRAIT DES EFFECTIFS

Au 31 décembre 2016, le personnel de la Direction de l'IVAC comptait 129 membres. De ce nombre, 78 appartenaient à la catégorie des fonctionnaires, 47, à celle des professionnels et 4, à celle du personnel d'encadrement. La proportion de femmes s'élevait à 82,2 %.

Au total, 757 heures de formation ont été données. La majorité de ces heures ont été consacrées à l'initiation à la tâche pour les nouveaux employés.

Organigramme



8

PARTICIPATION AU RÉSEAU D'AIDE AUX PERSONNES VICTIMES

Au cours de l'année 2016, plusieurs présentations sur la LIVAC et la LVFC ont été offertes par notre personnel à nos partenaires.

Elles se sont adressées à des intervenants des CAVAC, des CALACS, du réseau de la santé et des services sociaux, des centres jeunesse, des organismes communautaires venant en aide aux personnes victimes ainsi qu'à des représentants de divers corps policiers du Québec. Plusieurs rencontres ont été organisées pour faciliter la compréhension de la mission de la Direction de l'IVAC ainsi que le cadre d'application des lois qu'elle applique.

Également, la Direction de l'IVAC continue de participer à différentes tables de concertation sur les personnes victimes de crimes à caractère sexuel et de violence conjugale.

Finalement, la direction s'assure d'entretenir des liens de collaboration avec les organismes de référence tels que le réseau des CAVAC, l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes et le Centre d'expertise Marie-Vincent, qu'elle intègre notamment dans ses réflexions stratégiques sur l'offre de services aux personnes victimes.

9

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Les valeurs qui guident la Direction de l'IVAC sont le respect, le professionnalisme et l'équité. Elle prend quotidiennement les moyens nécessaires pour répondre à ses clients avec courtoisie et pour maintenir un climat de confiance. Elle adapte ses services à leurs besoins et élabore pour eux des solutions personnalisées et efficaces. Enfin, la Direction de l'IVAC s'assure que son personnel rend des décisions dans le respect des droits des personnes victimes.

En 2016, 69 plaintes ont été traitées. Parmi celles-ci, 25 ont été déclarées fondées.

Pour vous procurer de la documentation sur la Direction de l'IVAC ainsi que les formulaires accompagnant une demande de prestations, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Ces documents sont intégralement disponibles sur notre site Internet, à l'adresse **ivac.qc.ca**. Un préposé aux renseignements peut également vous accompagner.

IVAC

Indemnisation
des victimes
d'actes criminels

POUR NOUS JOINDRE

ivac.qc.ca
info@ivac.qc.ca